2016-06-06

**陳如月**

**如何做好信息的傳達**

 為什麼我講的話沒有如願傳達到呢？我們在工作中感受到許多壓力，這多半來自於溝通的誤解。這不僅僅是在商務上，私人方面也是，無法讓對方理解，這樣的苦惱困擾著我們。

 MR諸君每天在與業務經理或總部同事的互動中，在與醫師、藥師或代理商的業務擔當人員的溝通中，想必有過感覺無法傳達到位而著急的情況。

 這次，讓我們來思考為什麼無法傳達所欲傳達的？打算怎麼面對這個挑戰？如何才能改善？

**信息傳遞的局限**

 組織傳遞信息，電子郵件是一個方便的工具。與其它的溝通管道相比，電子郵件成本較低，還有，它可以提供統一的信息。

 然而，在一項調查研究發現，我們許多人不會回應電子郵件。在有4000名員工的企業所做的調查結果，經營團隊透過郵件發送信息給所有員工時，8成以上會打開郵件，但是點擊電子郵件進而打開連結取得詳細信息的員工則不到2成。調查結果也顯示，發送多重郵件推動事情，有4成的員工會作出反應，但是有6成的員工對任何電子郵件沒有反應。

 光是文書無法傳達，所以很多組織的高階主管會到基層走動，透過面對面的對話機會，縮短彼此的距離。另一方面，中階主管和員工，或是高階主管和中階主管之間又是如何呢？在某些情況下，也有與直屬上司的溝通良好，但卻無法從間接主管獲得資訊的情況。

 有的時候，總公司的意向傳達給第一線的業務處長，可是業務處長不傳達給業務經理，或是只傳達一部份，或是曲解，甚至有時故意變造後傳達的情況。信息傳達的過程中，哪裡會成為瓶頸說不定是永遠的課題。然而，從高層到所有員工，從總公司到現場主管、直屬上司和部屬間等的多重頻道的組合，應該可以讓信息普及到組織的每一個角落。

 重要的是監測信息是否被良好地傳遞，如果有問題，每次都做修補。確認會議中的Q&A、進行的問卷調查或是訪談，信息究竟是怎麼被接收的。

 高層敘說願景(理想)，中階主管敘說行動（現實），可能會發生信息的不一致，這是理所當然的。首先，讓我們接受這個事實吧。

 例如，藥品公司提出的「為了患者」這個理想，到了第一線成為「提高銷售額」。

 因此，MR諸君不要生氣「總裁和處長說的不一樣」。第一線的中階主管一定要把高層信息的解讀做好，傳達給成員。如果業務經理告訴成員「為了患者」這個信息，可以正確解讀如下。

 「製藥企業透過藥物為患者做出貢獻。企業為了提供藥物，需要增加銷售額，以確保利潤，且投資是必要的。總之，銷售藥物的結果是對患者有好處。因此，第一線的我們要努力尋求提高銷售額。」

 像這樣，中階主管用心地進行上意下達，成員正確理解高層的信息，有幫助說服的作用。信息的接收端如果不理解傳送來的信息就要提問，彼此確認是必要的，而互相妥協是重要的。

 此外，資深MR可以扮演業務經理和年輕MR之間的中間角色，正確理解發信者的意圖，發揮告訴身邊同仁的角色。

 MR諸君接收信息的機會很多。如果覺得從多重頻道接收到的信息銜接得不很好時，請努力尋求主管和發信者，得到正確的解答吧。

**以自律型為目標**

 **「**天助自助者;Heaven (God) helps those who help themselves」這句名言是作家Samuel Smiles在其著作「自助論」的序言提到。這本書的關鍵信息是「自助」，也就是「自己的課題儘可能不依靠他人，由自己解決」。以自律型MR自許的諸位想必已具備這樣的心態。

 在這變革的時代，用自助的精神協助克服艱苦。從這個角度來看本次提出的主題「信息不能傳達」，在信息傳遞過程中，覺得信息模糊不清時，「自己主動確認」。當總公司所說的和現場說的不一樣時，或是業務經理和業務處長的指示不同時，建議大家在會議上提出，或者在同事間互相確認。如果不經確認而做了錯誤的解讀與行動，不僅對個人不利，也可能影響團隊。

※　　　※　　　※

 我們人類的慣性是只接受自己感興趣的，不接受對自己沒有任何好處的。所以，如果被告知三件事，可能只有一件會被傳達到，甚至是錯誤的。

 信息經過人為變造，這是司空見慣的，如果感到奇怪就自己確認吧。請大家多多走動溝通，讓信息傳達得更正確與順暢。

–End–